



INFORME D'OLÈRDOLA 2017

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

ÍNDIX

I. CONSIDERACIONS GENERALS	3
II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLÈRDOLA EN DADES	5
2.1. Queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olèrdola durant el 2017	5
2.2. Queixes i consultes iniciades durant el 2017 en què la persona interessada resideix a Olèrdola	7
III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS	11
3.1. Resolucions complertes	11

I. CONSIDERACIONS GENERALS

Els informes de Conveni de visió singular de supervisió tenen com a objectiu resumir l'actuació de l'Ajuntament d'Olèrdola, el Síndic de Greuges de Catalunya i la ciutadania del municipi en el decurs de l'any finalitzat, d'acord amb el que estableix el conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i el Síndic signat el 16 de maig de 2017.

En els darrers cinc anys, el Síndic de Greuges de Catalunya ha incrementat les funcions que tenia atribuïdes en la mateixa Llei 24/2009, del 23 de desembre. En concret, el Parlament de Catalunya ha confiat en la institució del Síndic com a garant del compliment efectiu de la normativa aprovada en matèria de transparència (Llei 19/2014, del 29 de desembre), igualtat efectiva entre homes i dones (article 57 de la Llei 17/2015, del 21 de juliol), drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals (Llei 11/2014, del 10 d'octubre) o ciberseguretat (Llei 15/2017, del 25 de juliol).

A més, recentment, el Síndic, juntament amb l'Institut de Drets Humans, ha creat l'Estructura de Drets Humans de Catalunya, amb l'objectiu de promoure i protegir aquests drets a Catalunya.

L'increment de competències s'ha de traduir en una visió més exhaustiva de les tasques que estan desenvolupant els ajuntaments i, en particular, d'aquells amb qui el Síndic té un conveni de visió singular de supervisió, però també s'ha de reflectir en nous camps d'intervenció i de col·laboració entre l'Administració local i el Síndic, amb l'objectiu final d'una millora en la garantia i defensa dels drets i les llibertats de la ciutadania, tant privades com públiques.

En el marc d'aquesta col·laboració, i de la necessitat d'una completa transparència en els serveis públics, durant l'any 2017 el Síndic ha publicat la seva seu electrònica. Aquesta eina pretén ser un espai de transparència, tant per a les persones interessades com per a les administracions. Així, mitjançant l'autenticació corresponent, tant les persones interessades com l'Administració poden accedir a tota la documentació dels seus expedients.

Les persones interessades disposen de la documentació emesa o rebuda dels seus expedients, que poden consultar en tot moment (documents i data d'entrada o sortida de la documentació) i, mitjançant un sistema molt senzill, poden accedir en un termini de 10 dies (amb la revisió prèvia de les garanties en matèria de protecció de dades i drets de terceres persones per part del Síndic) a la documentació que ha generat l'Administració en els seus expedients.

Ahora, l'Ajuntament d'Olèrdola pot accedir a tot un conjunt de llistes, estadístiques i eines per controlar l'estat dels expedients i els terminis, a més d'accedir a la documentació que consta en l'expedient de l'Administració per garantir que tota la informació es troba ben recollida.

L'Ajuntament d'Olèrdola ha estat l'administració afectada en un total de 2 queixes durant l'any 2017, i manté una tendència similar en els darrers anys. Aquestes queixes s'han centrat en l'àmbit d'administració pública i tributs. En relació amb la població de municipis similars, no s'observa una diferència significativa i es manté en la mitjana de queixes d'altres administracions locals.

Pel que fa als terminis de tramitació, la durada del procediment són les dades que ambdues institucions han acordat en el conveni signat l'any 2017 (15 dies per tràmit i institució), fet que reverteix positivament en la percepció de l'Administració local per part de la ciutadania, atès que els seus problemes es resolen o es motiven en un termini prudencial de temps.

Pel que fa a l'estat de tramitació de les queixes amb l'Ajuntament d'Olèrdola, durant 2017 s'han finalitzat 5 actuacions (71,4%), la majoria de les quals provenien de 2016. Del conjunt

de queixes finalitzades, en el 80% dels casos en què s'ha detectat una irregularitat o bé s'ha solucionat abans que el Síndic formulés suggeriments o recomanacions, o bé s'ha acceptat la resolució un cop el Síndic s'hi ha pronunciat.

L'anàlisi de les queixes i les consultes rebudes al Síndic de persones residents a Olèrdola mostra la tendència a disminuir el nombre de queixes provinents d'Olèrdola o, si més no, l'increment de l'ús de mitjans electrònics per part de les persones interessades i del servei de notificacions i comunicacions electròniques, en detriment del correu postal o presencial.

La majoria de les queixes i les consultes se centren en consum (50%), seguit d'administracions públiques i tributs.

Pel que fa a la distribució de queixes per sexe, val a dir que al municipi d'Olèrdola totes les queixes han estat presentades per dones.

Quant a les administracions afectades en les queixes presentades de persones residents a Olèrdola, predominen les referides a l'Administració local (2 queixes), que s'han tramitat ambdues amb l'Ajuntament d'Olèrdola. En segon lloc, hi ha les queixes relacionades amb les companyies telefòniques (2 queixes).

Pel que fa als desplaçaments al territori, el Síndic de Greuges ha rebut un total de 4 visites en el desplaçament a Olèrdola del 9 d'octubre de 2017. Les persones ateses per l'equip del Síndic han presentat 3 queixes i 1 consulta. Els problemes plantejats han estat, entre d'altres, temes relacionats amb consum (telefonía i electricitat), tributs, medi ambient, etc. Totes les visites ateses, excepte una, eren de persones veïnes de la població.

Finalment, cal afegir que en aquest breu informe es poden consultar els resums de les resolucions del Síndic, en funció de si han estat complertes, acceptades o no acceptades per l'Ajuntament al llarg de 2017.

II. LES ACTUACIONS DEL SÍNDIC A OLÈRDOLA EN DADES

2.1. QUEIXES I ACTUACIONS D'OFICI INICIADES AMB L'AJUNTAMENT D'OLÈRDOLA DURANT EL 2017

1. Evolució de les queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olèrdola

	2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	1	100,0	1	20,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	1	100,0	1	20,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	-	0,0	4	80,0	3	100,0	-	0,0	2	100,0
Administració pública i drets	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0
Tributs	-	0,0	4	80,0	3	100,0	-	0,0	1	50,0
Polítiques territorials	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0	1	50,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Seguretat ciutadana i justícia	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	1	100	5	100	3	100	2	100	2	100

2. Comparació de queixes i actuacions d'ofici iniciades amb l'Ajuntament d'Olèrdola amb les que han rebut ajuntaments amb poblacions similars

	Població	Queixes
Calaf	3.477	4
Sant Jaume d'Enveja	3.479	1
Artesa de Segre	3.508	-
Olèrdola	3.565	2
Quart	3.570	-
Flix	3.605	2
Òdena*	3.614	2
Mitjana	3.545	1,6

*Té conveni de visió singular de supervisió

3. Temps en dies emprat per l'Ajuntament de Molins de Rei, el Síndic i la persona interessada a donar resposta als tràmits requerits durant el 2017

	2017
Ajuntament d'Olèrdola	19,6
Síndic	24,6
Persona interessada	10,4

4. Estat de les queixes en finalitzar l'any

	N	%
Queixes en tramitació	2	28,57
Queixes finalitzades	5	71,43
Total	7	100

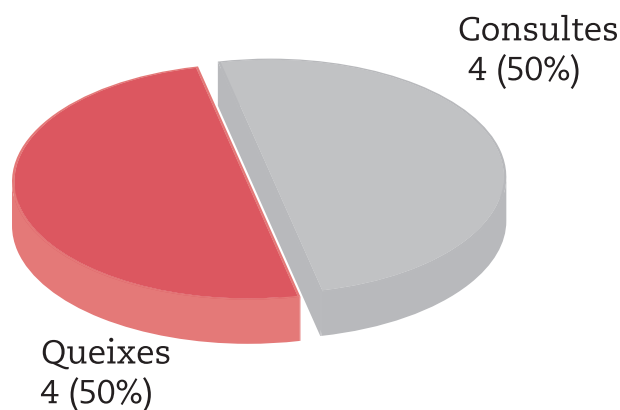
5. Queixes i actuacions d'ofici finalitzades

	N	%
Irregularitat de l'Administració	4	80,0
Es resol el problema	3	60,0
Resolucions acceptades	1	20,0
Resolucions parcialment acceptades	-	0,0
Resolucions no acceptades	-	0,0
No-irregularitat de l'Administració	1	20,0
La persona interessada desisteix	-	0,0
Queixes no admeses a tràmit	-	0,0
Total	5	100

2.2. QUEIXES I CONSULTES INICIADES DURANT EL 2017 EN QUÈ LA PERSONA INTERESSADA RESIDEIX A OLÈRDOLA

6. Queixes i consultes iniciades per residents del municipi

	N	%
■ Queixes	4	50,0
■ Consultes	4	50,0
Total	8	100

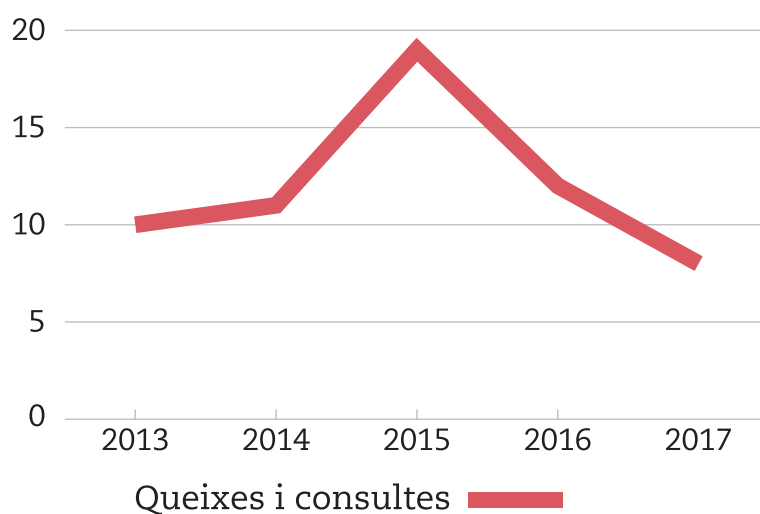


7. Queixes i consultes iniciades per matèries

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Discriminacions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Educació i recerca	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Infància i adolescència	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Salut	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Serveis socials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Treball i pensions	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Administració pública i tributs	2	50,0	1	25,0	3	37,5
Administració pública i drets	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Tributs	1	25,0	1	25,0	2	25,0
Polítiques territorials	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Medi ambient	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Urbanisme i habitatge	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Consum	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Seguretat ciutadana i justícia	1	25,0	3	75,0	4	50,0
Cultura i llengua	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Altres	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Total	4	100,0	4	100,0	8	100,0

8. Evolució de les queixes i consultes iniciades durant els darrers cinc anys

	Queixes	Consultes	Total
2013	7	3	10
2014	7	4	11
2015	14	5	19
2016	9	3	12
2017	4	4	8

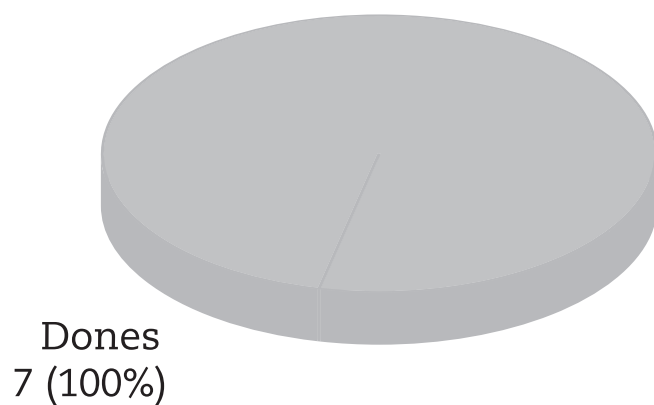


9. Queixes i consultes procedents d'Olèrdola per tipus de persona

	Queixes		Consultes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Persona física	3	75,0	4	100,0	7	87,5
Dona	3	75,0	4	100,0	7	87,5
Home	-	0,0	-	0,0	-	0,0
Persona jurídica	1	25,0	-	0,0	1	12,5
Total	4	100,0	4	100,0	8	100,0

10. Queixes i consultes procedents d'Olèrdola per gènere i matèria

	Dones		Homes		Total	
	N	%	N	%	N	%
Polítiques socials	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Discriminació	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Educació i recerca	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Infància i adolescència	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Salut	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Serveis socials	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Treball i pensions	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Administració pública i tributs	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Administració pública i drets	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Tributs	2	100,00	-	0,00	2	100,00
Polítiques territorials	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Medi ambient	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Urbanisme i habitatge	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Consum	1	100,00	-	0,00	1	100,00
Seguretat ciutadana i justícia	4	100,00	-	0,00	4	100,00
Cultura i llengua	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Altres	-	0,00	-	0,00	-	0,00
Total	7	100,00	0	0,00	7	100,00



11. Queixes i consultes procedents d'Olèrdola per tipus de persona

	2013	2014	2015	2016	2017
Nombre de persones afectades en les queixes	7	10	15	9	4
Nombre de persones afectades en les consultes	3	4	5	3	4
Total	10	14	20	12	8

12. Administracions amb les quals s'ha tramitat en les queixes procedents d'Olèrdola

	Queixes	%
Administració local	2	50,0
Ajuntament d'Olèrdola	2	50,0
Companyies telefòniques	2	50,0
Jazztel	1	25,0
Movistar	1	25,0
Total	4	100

13. Queixes i consultes procedents d'Olèrdola en relació amb les procedents de municipis amb poblacions de grandàries similars

	Població	Queixes	Consultes	Total
Calaf	3.477	12	11	23
Sant Jaume d'Enveja	3.479	-	-	-
Artesa de Segre	3.508	3	1	4
Olèrdola	3.565	4	4	8
Quart	3.570	2	-	2
Flix	3.605	8	9	17
Òdena*	3.614	10	7	17
Mitjana	3.545	5,6	4,6	10,1

*Té conveni de visió singular de supervisió

14. Evolució de les queixes i consultes procedents d'Olèrdola en els desplaçaments al municipi

	Queixes	Consultes	Total
2017	3	1	4

III. ACCEPTACIÓ I COMPLIMENT DE LES RESOLUCIONS

3.1. RESOLUCIONS COMPLERTES

Q 08456/2015
Q 08458/2015
Q 08459/2015

Queixes relatives a les contribucions especials pagades per les obres d'urbanització del carrer Major del municipi d'Olèrdola

Ajuntament d'Olèrdola

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament d'Olèrdola, d'una banda, que revisés l'expedient d'imposició i ordenació de contribucions especials per al finançament del carrer Major, i també les liquidacions tributàries emeses als subjectes passius; i de l'altra, que rectificqués les despeses imputades indegudament a l'aval i que les imputés a les obres d'urbanització efectivament executades.

Atès que l'assumpte objecte de queixa està pendent d'un procediment judicial, el Síndic, en aplicació de l'article 38.d) de la Llei del Síndic de Greuges, no pot continuar la seva actuació en aquest assumpte.

Q 05649/2016

Manca d'actuació de l'Ajuntament d'Olèrdola davant les denúncies pel risc que suposa l'existència d'uns pins ubicats al costat d'una parcel·la

Ajuntament d'Olèrdola

Atès que correspon a l'Ajuntament en darrera instància garantir el compliment de la Llei 5/2003, de 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals en les urbanitzacions sense continuïtat immediata amb la trama urbana, el Síndic va suggerir a aquesta administració que prengué les mesures oportunes per resoldre la situació que denuncia la promotora des de l'any 2014.

L'Ajuntament ha tramès al Síndic còpia de la Resolució d'alcaldia 354/2016, de 9 de setembre de 2016, en què es dictava l'ordre d'execució a la junta de compensació corresponent perquè talés els pins amb l'avertiment que, en cas d'incompliment, s'iniciaria de manera subsidiària l'ordre d'execució.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

